

Elles sont la voix de vos médecins

Basées dans la zone de l'Ecuyère, la quinzaine de secrétaires d'Assistance bureautique services sous-traitent la réception des appels passés auprès de professionnels de santé et d'artisans du secteur.

Fabienne SUPPIOT

fabienne.supiot@courrier-ouest.com

Isabelle Sautejeau avait à peine 30 ans quand elle a décidé de fonder son entreprise. Un pari pour la jeune femme qui avait alors pour bagage un diplôme de secrétaire. « C'était en 1989. L'idée de mettre en place un service qui permettrait aux professionnels de remplacer ponctuellement leur secrétaire me trottait depuis un moment dans la tête. C'est finalement le chômage qui m'a poussée à la concrétiser. »

Rendez-vous et messages gérés en ligne

25 ans plus tard, Assistance bureautique services (AB services) compte une quinzaine de salariées. Installée dans la zone de l'Ecuyère, la société grossit un peu plus chaque année avec, désormais aux manettes, Henri Frouin.

« En 2013, nous avons enregistré un chiffre d'affaires de 500 000 € pour un portefeuille de 130 clients environ » explique ce dernier, qui constate que « le secrétariat à distance est désormais rentré dans les mœurs. En une journée, nos salariées peuvent répondre jusqu'à 2 500 appels ! »

Car le service de remplacement par lequel a débuté Isabelle Sautejeau a considérablement évolué.

« Au début, j'allais chez les clients. Mais progressivement, certains m'ont demandé si je pouvais gérer à distance leurs appels quand ils s'absentaient. J'ai dû commencer à embaucher au bout de deux ans d'activité... »

En 2000, la jeune entrepreneuse passe à la vitesse supérieure en rachetant deux sociétés concurrentes. « Nous avons investi dans un logiciel informatique spécialisé qui permet la gestion des agendas en ligne. » Fini, donc, les dossiers papiers.

Désormais, quand la secrétaire décroche, le nom du client concerné apparaît directement sur son écran



Cholet, Zone tertiaire de l'Ecuyère, hier. Isabelle Sautejeau (en rose) a confié la gestion de l'entreprise à Henri Frouin (à sa droite).

d'ordinateur, accompagné de son planning. C'est en son nom qu'elle va se présenter à l'interlocuteur. « Le client a également accès au logiciel et peut consulter le programme de sa journée ou le modifier le cas échéant. C'est aussi par cet intermédiaire que nos secrétaires lui communiquent les messages qui ont pu lui être laissés. »

Toutes travaillent côte à côte, dans un même bureau, « mais nous n'avons rien à voir avec les plateformes internationales » précise en souriant Isabelle Sautejeau qui n'hésite pas à mettre la main à la pâte quand un surcroît d'activité exige du renfort.

Reste que les correspondants en ligne peuvent se montrer parfois méfiants, voire désagréables, quand ils comprennent qu'ils ont affaire à un dispositif de sous-traitance.

« Savoir répondre sans agressivité fait

partie de notre travail ! » conclut à ce

propos Isabelle Sautejeau.

A SAVOIR

Pratique de plus en plus répandue

Aujourd'hui, la clientèle d'AB Services est domiciliée dans un rayon de 80 km autour de Cholet. A 85 %, il s'agit de professionnels du monde médical, ou paramédical. « Il y a des médecins, des ostéopathes, des podologues, etc. Certains n'ont aucune secrétaire, quand d'autres souhaitent seulement compléter un temps partiel ou soulager leur employée des appels téléphoniques pour qu'elle puisse se consacrer à d'autres tâches » détaille Henri Frouin. De son point de vue, ce recours de plus en plus fréquent

au secrétariat à distance s'explique également par le fait que les professionnels sont de plus en plus débordés « et certains préfèrent ne pas avoir à gérer une salariée qui engendre par ailleurs des frais élevés. » La problématique est la même pour les artisans qui décident d'avoir recours à AB services : « Ils représentent environ 15 % de notre clientèle. Nous leur permettons d'avoir quelqu'un qui répond à leur place et prend un message quand ils sont sur un chantier par exemple. »